



# 默林娱乐集团 健康、安全与安保政策

HS(P)001





# 简介

达到最高健康、安全与安保标准是默林娱乐的当务之急。

我们不仅对我们业务现有的流程、系统和程序引以为傲，还对我们拥有高度重视游客、同事和承包商安全的庞大员工队伍感到骄傲。

我们对健康、安全与安保的承诺是我们公司文化的一部分，这一点和我们致力于让我们的游客展露微笑同等重要。

我们知道我们永远不能将健康、安全与安保当作理所当然的事，或者在这一点上自鸣得意。

因此，我们需要持续不断地发现和实现新想法来完善我们流程和标准。

通过聚焦创新、最佳实践和持续进步来实现我们一直以来的志向，即前所未有的为游客和员工降低风险。

我们也呼吁将这种不懈的专注力放在健康、安全与安保上：

# “守护魔法”

## 目录

简介	3
政策声明	4
目标	6
治理	10
职责	12
控制安排	20
衡量	26
景点安保	28
沟通	30



## 第 1 节

# 政策声明

健康、安全与安保政策





# 政策声明

默林娱乐集团（以下简称“默林”）是欧洲第一大旅游景点营运公司和全球第二大旅游景点营运公司。它旨在为每年参观其不断发展壮大景点和主题公园的成百上千万游客提供难忘的体验。默林致力于达到最高健康、安全与安保标准，保护其遍布全球的游客、员工和驻场承包商。

有了这一决心，默林相应地采取行动，将健康、安全与安保（HSS）纳入到公司的各个方面。HSS 是第一要务，不仅将其纳入到员工培训和日常工作实践中。这种理念已深深植根于公司的文化之中，也是其价值观的核心所在。这些价值观将默林公司的员工置于其一切工作的核心位置，包括健康安全与安保（HSS）。这些价值观还鼓励每位员工积极承担责任，与同事一道，全力投入到公司的安全工作实践中去。

这在健康、安全与安保领域尤为重要，因为确保人员安全取决于每个人都充分发挥其作用。这一实际情况为默林的 HSS 计划“守护魔法”提供支撑，该计划致力于：a) 加强意识和敬业度及 b) 促进并维持“安全第一”的正面积极文化。

“守护魔法”旨在帮助管理团队、员工和业务合作伙伴识别和管理风险，防止事故发生和提供难忘而神奇的游客体验。它叙述每个默林成员的责任，以及为什么他们的这些措施可以帮助确保人员安全。这意味着这些措施都能在照看游客、同事、承包商和动物方面发挥至关重要的作用。



这一点以系统和程序作为支撑，这些系统和程序帮助人们有效评估、消除或控制风险以及在全球范围内推动默林拥有牢固和可持续的 HSS 专业知识基础。

默林的使命很清晰 - 即始终确保默林每天通过一流员工和实践“守护魔法”。这可以通过几种方式来实现：

- 遵循相关立法（最低限度）和默林已采取的强制性标准和要求。
- 采用稳健的系统有效识别和控制风险。
- 为员工提供他们充分履行其职责时所需的信息、指导、培训和监督。
- 与员工、其代表和 HSS 问题的其他人员沟通。
- 调查并从公司内外发生的未遂事件或事故中汲取教训。
- 常规监控、审核和评审默林的 HSS 管理系统和相关安全绩效。
- 和其他组织携手合作，完善该领域的 HSS 标准。

默林各个级别的管理层负责落实本 HSS 政策。默林的执行董事会致力于提供足够的资源和投资来支持本政策以及确保每个人了解并理解本政策。

然而，安全管理最终无法完全授权。默林始终鼓励创造性和积极性，推崇“最佳实践”文化，在这种文化中，每个人清楚他们各自的 HSS 职责，并且积极落实本政策。

本政策概述了默林围绕 HSS 采用的方法、担负的责任和采取的行动，解释了如何在其景点、生产场所或公司办公室的每次活动中管理 HSS。本政策阐述了默林的 HSS 管理系统和守护魔法的安排以及默林的执行董事会、董事、直线经理、HSS 专业人员和所有员工的职责。涵盖所有 HSS 安排的详细程序位于单独的程序、指导或咨询文件中和由每个当地景点、生产场所或办公室所在地以及集团 HSS 部门发行和控制以及人力资源部门等重要职能部门发行和控制的其他安全出版物中。

Fiona Eastwood  
首席执行官

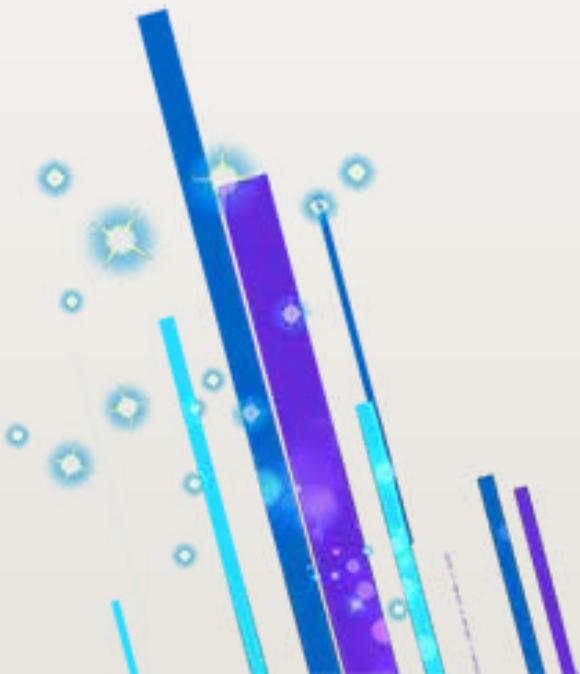




## 第 2 节

# 目标

健康、安全与安保政策



# OUR MISSION

Protecting the Magic\* every day with world-class people and practices.

\*Our attractions, everyone's safety.

## 实现使命

默林制定了以下六大战略方案来帮助实现前文提及的使命和一流的 HSS 绩效.



# 实现一流的 HSS 绩效

默林致力于坚持员工清楚理解并在公司充分执行的最高 HSS 标准。这一承诺有多种表现形式：

## 安全领导力视察

高层领导出于工作需要现场视察公众区和工作区，并且主动花时间与人员讨论 HSS 事宜，了解在哪一方面可以加以改善。

## 培训

严格的培训和指导对默林在整个业务中采用的 HSS 方法至关重要，包括为所有员工提供的强制性新手培训和为所有经理提供的安全领导力培训。

## 风险评估

可行性风险评估及操作和使用风险评估为新增的游乐设施和酒店提供了一种风险识别、消除或控制的结构化方法。

## 建造

默林在全球范围内开展的每一个建造项目坚持最高标准。例如，在建设新的主题公园、景点或酒店时，默林集团的项目团队会与公司内部其他同类景点紧密合作，以此分享最佳实践，并帮助确保新设施在遵循最严格的健康安全与安保（HSS）标准的前提下顺利开业。

## 维护

稳健的维护系统和程序构成默林游乐设施、建筑物、场所和地产每日、每周、每月和每年的维护方案。此外，对全球企业资产管理系统（EAM）的投资助力资产效能进一步提升。

## 游乐设施检查

独立检测机构每年至少对每件游乐设施进行一次彻底的检查，该检查与默林的内部维护和检查机制相互补充。

## 消防安全

对默林的酒店积极进行消防工程调查可以帮助确保公司继续在其所有酒店（无论其年限）维持最高的防火标准。

## 食品安全

默林采用危害分析关键控制点（HACCP）最佳实践系统。该系统确保采购农产品的可追溯性和品质保障，以便游客可以安心根据其特殊饮食和过敏要求自行选择产品。

## 安保

默林十分严肃地对待影响景点和业务运营的任何威胁，包括各种形式的恐怖主义、暴力和犯罪行为。因此，公司有很多公开和隐蔽的保护措施来应对这些风险。

可以通过部署这些主动和被动的安保协议来确保物理边界和这些边界内运营和资产的完整性。还可以和当地执法机构保持牢固的合作伙伴关系。

公司培训所有员工要时时保持警惕，并知道如何应对紧急情况。

## 天气

飓风和热浪等极端天气事件是日益严重的威胁。默林通过结合战略性思考、团队合作、清晰沟通、有效响应规划和了解大背景来管理这些事件。

## 审核

默林的“三重锁”审核计划对公司的合规水平提供彻底和客观的评估；闭环行动追踪系统的采用支持对任何必要强化工作主动进行管理。

# 外部指导

我们和国内和国际的行业合作伙伴合作设计和制定新的安全标准和要求.

我们是英国休闲公园、栈桥及景点协会 (BALPPA)、国际游乐园及景点协会 (IAAPA)、美国材料与试验协会 (ASTM) 的活跃会员.

我们与其他组织（包括那些拥有监管或咨询专业知识的组织）频繁联络来支持或监控我们的健康、安全与安保计划。尤其与以下组织保持紧密合作：

- 健康与安全执行机构.
- 公共健康检查机构.
- 警察和执法机构.
- 当地应急服务.

## 监控 HSS 绩效

默林会经常对 HSS 绩效进行评审。这些审查由各景点、各地区/主要业务部门的高级领导团队及各健康安全与安保委员会共同开展。这些集团之后会和管理团队分享和一起学习任何最佳实践。

默林所有景点的所有业务活动都需接受三种常规的 HSS 审查：定期自我审查、独立的内部审查以及定期的独立外部审查。景点也进行开放前和开放后检查以及焦点话题审核。此外，公司还会在游乐设施安全、消防安全和食品安全等方面执行全面的专家审核方案。

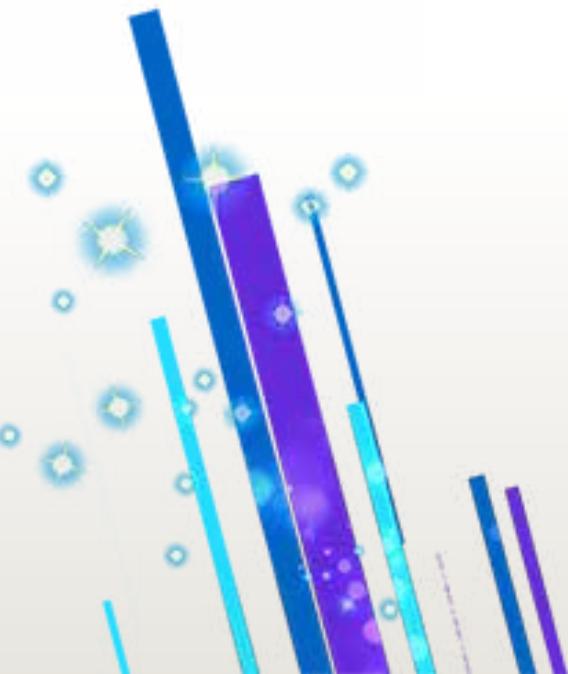
评审采用两种形式的绩效指标：

- 先行指标：这些指标监控默林进行的活动，并将其作为其 HSS 治理和监控流程的一部分。这种方法包括景点对未遂过失 / 不安全环境报告、趋势分析和纠正行动管理的安排。
- 滞后指标：这些指标为游客和员工捕获未遂事件和事故的发生概率。



## 第3节 治理

健康、安全与安保政策



# HSS 治理和委员会架构

下图阐述了控制和协调公司、业务单元和现场 HSS 事宜的治理论坛框架。十分稳健的架构可以监控默林全球业务运营的HSS 绩效与进步。



## 董事会

公司的董事会对公司治理全权负责。这包括监督默林的风险管理活动、设定和批准战略目标以及确定默林的风险偏好。此外，还监控集团战略目前面临的风险，以及提供任何必要指导。董事会每年至少举行六次会议，由默林的集团主席举行会议。

## 董事会健康安全与安保委员会

董事会成员、默林集团执行委员会成员及集团健康安全与安保总监出席该委员会会议。委员会由集团主席与一名独立健康安全与安保专家共同主持。集团主席将相关事项向默林董事会汇报。该健康安全与安保委员会负责审议评估公司的健康安全与安保战略、政策、标准及绩效表现，同时强化健康安全与安保领域的领导力、最佳实践分享与外部合作。委员会每年至少召开四次会议。

## 区域/业务单元健康安全与安保委员会

默林集团各区域及主要业务单元均设有健康安全与安保委员会，由区域总经理或高级总监担任主席，区域/高级健康安全与安保总监提供支持，相关区域或业务单元总监参加会议。这些委员会每季度召开会议，审议并指导其所辖各景点及运营项目的健康安全与安保管理措施与绩效表现。通过默林集团首席运营官、区域总经理及健康安全与安保总监的代表参与，这些委员会与董事会健康安全与安保委员会保持联动。

## 景点 / 部门安全论坛

特定景点、部门和地区已经成立其自己的安全论坛，他们经常围绕默林的不同业务举行会议（通常是每周或每月）。很多论坛由当地内部 HSS 专业人员运营，这些专业人员先向 HSS 董事报告，然后最终向默林的集团 HSS 部门报告。



## 第 4 节

# 职责

健康、安全 与 安保 政策



# 安全工作实践的重要性

根植于默林的整个文化和价值观中，HSS 是默林全体员工的责任，无论其身处哪个岗位或扮演何种角色，这一意识同样根植于默林的整个文化和价值观中。

## 公司的职责

总裁和董事会对默林的 HSS 最终负责。集团主席与首席执行官负责审批默林集团的健康安全与安保政策声明，而制定健康安全与安保政策及相关标准的职责则授权于执行委员会并受董事会健康安全与安保委员会的监督。

## 业务单元的职责

默林的 HSS 政策适用于默林进行运营控制的各个业务单元。各个级别的直线经理在内部 HSS 专业人员的支持下对 HSS 事宜负责。

以下章节描述了公司管理层和员工 HSS 责任的具体分配。

## 执行委员会 / 董事总经理 / 职能部门董事

总裁让这些高层管理人员负责有效落实默林的 HSS 政策、管理系统和职责范围内的相关标准。他们尤其要：

- 展现对健康安全与安保的明确承诺并发挥显性领导力。包括通过决策和行动树立个人典范、出席/主持区域或业务单元健康安全与安保委员会及其他相关机构会议、阐释健康安全与安保因素如何影响其业务决策。
- 决定如何最佳执行默林健康安全与安保政策与管理体系，以及董事会健康安全与安保委员会议定的任何相关行动。
- 为其业务制定 HSS 目标，以实现默林的总体目标和满足每个景点 / 业务的需求。
- 监控 HSS 绩效并经常评审公司 HSS 管理系统各个方面效能。



## 董事 / 总监/部门负责人/经理 / 经理

每位经理负责落实默林的 HSS 政策、管理系统和相关标准.

在其自身管理职责范围内, 他们必须 :

- 表现出明确的领导力和对 HSS 的承诺; 这包括树立个人榜样.
- 制定符合 HSS 策略的计划, 进行风险评估, 达到相关标准、法律要求和实现默林的 HSS 目标和目的.
- 采取必要实际步骤来落实 HSS 管理系统, 包括 :
  - 提供合适的资源和培训.
  - 确定特定角色和职责.
  - 高效解释 HSS 事宜.
  - 建立运营控制.
  - 高效管理承包商.
  - 组织应急响应安排.
- 采取措施来监控 HSS 绩效, 必要情况下, 采取纠正行动. 这包括审核、绩效监控和报告 / 调查事故.
- 确保 HSS 决策符合默林的 HSS 政策.
- 进行业务决策时考虑 HSS 问题并解释其重要性.
- 支持宣传活动和教育计划.
- 认可并奖励表现出积极 HSS 行为和达成 HSS 目标的员工.
- 经常讨论 HSS 相关话题.
- 鼓励员工就措施提出建议, 以完善 HSS 绩效和后续跟进.
- 确保对公然或屡次违反 HSS 标准、程序和规则的员工适当进行教训.
- 质疑不安全环境或行为并与那些同意对安全进行必要改善的人员协作.
- 提供现成通道接触技能熟练的 HSS 专家和 / 或获取准确的 HSS 建议.

## 任命人员

“指定责任人”是默林各景点或场点的最高级管理者，例如副总裁、总经理、部门主管或现场经理。

在该景点或场点内，其负责实施默林健康安全与安保政策与管理体系。

指定责任人需履行上述总监/部门负责人/经理的职责，此外其本人及团队必须：

- 在景点 / 业务范围内确立并推崇正面积极的安全文化.
- 遵循默林的 HSS 政策及其标准和履行相关法律义务.
- 分配足够的资源（包括时间和资金）来达到 HSS 绩效标准.
- 确保各个级别的员工有能力应对 HSS 事宜.
- 制定合适的应急 / 危机管理计划，并经常进行演练.
- 为员工提供必要的 HSS 培训，以便其履行特定的职责.
- 完成合适数量的风险评估、对其进行彻底评审，并及时采取任何降低风险的措施.
- 建立并记录成系统的安全工作实践 / 运营程序，以及通知所有相关人员和承包商.
- 通过使用员工论坛、工作委员会或类似机构经常就 HSS 问题咨询相关人员.
- 制定、审查和实现年度 HSS 计划和风险登记册.
- 记录、报告和调查所有 HSS 事故，找出事发原因以及预防的最佳方式.
- 参加现场审核、检查、领导视察和参与安全委员会或 论坛.

## 集团 HSS 董事

在默林，集团 HSS 董事负责维持由 HSS 专家组成的高层领导团队。该团队应该：

- 制定将实现默林 HSS 使命、战略方案和目标的 HSS 策略，并促进其执行.
- 落实公司的 HSS 政策、管理系统和相关标准，并确保其执行.
- 为各个级别的员工提供特定培训、支持和专业建议.
- 执行默林的三重锁 HSS 审核计划.
- 通过参加相关行业论坛来提升默林在 HSS 事宜中的领导者形象.
- 管理和支持当地和地区 HSS 团队.
- 支持并和各个级别的景点 / 业务管理层保持联络.

## 当地 / 地区 HSS 团队

各个景点或业务单元必须委任或聘请足够的HSS 专业人员来为其提供支持。这些当地 / 地区 HSS 团队需要：

- 加强对默林的 HSS 愿景、目的、目标和策略的了解.
- 就执行默林的 HSS 政策、管理系统和相关标准最有效的方式向其他员工提供指导.
- 帮助制定让同事实现 HSS 目标和战略方案的计划.
- 了解普遍的 HSS 风险，能够在工作场所识别这些风险，并支持风险管理流程.
- 就恰当遵循相关法律的最佳方式向同事提供建议.
- 设计并提供 HSS 培训.
- 计划并执行 HSS 检查和审核.
- 支持并就事故调查提建议.
- 就相关 HSS 和技术事宜提供可靠建议.
- 帮助经理与相应的权威机构建立有效的工作关系.
- 监控并影响外部 HSS 发展.
- 支持集团 HSS 职能部门和任何所需的尽职调查流程.

## 员工

默林的 HSS 是全体人员的责任，因此每位员工要始终安全工作，因为他们对自身、同事和默林游客的负有责任。

这意味着他们需要：

- 遵照现有安全工作实践和控制，使用给他们的任何个人防护装备，并遵循所有相关 HSS 规则和标准.
- 理解并持续恪守公司安全价值观。
- 立即报告任何 HSS 事故，包括不安全行为或环境、未遂事件和受伤.
- 向其经理提供他们对完善 HSS 的任何想法.
- 支持默林为完善 HSS 绩效而采取的措施.
- 参加 HSS 培训、活动和方案.
- 按要求配合健康检查和监督.

如果任何员工认为他们对 HSS 的担忧没有在当地得到恰当解决，他们应该告知集团 HSS 团队、集团 HSS 董事和人力资源部或拨打举报热线。



## 业务合作伙伴和承包商

维护默林严格的 HSS 标准是默林与第三方业务合作伙伴和 / 或承包商建立关系的重要因素。稳健的 HSS 绩效是授予合同时需要考虑的重要因素之一。

申请人需要解释和核实其 HSS 管理系统和实践，并提供他们如何达到默林的 HSS 标准和他们工作地的法律要求的具体细节。

默林确保每个项目的建立都是为了让承包商安全地完成其工作并达到合适的标准。

默林的项目经理、HSS 团队和外部咨询师会进行游乐场现场检查和审核，确保承包商始终满足公司严格的 HSS 标准。默林的项目管理系统还支持对任何 HSS 问题、事故或挑战进行反馈。此外，供应商和承包商需要采取合适的措施，保证员工、参观者、游客和周边邻里的健康和安全。

## 全方位安全

将 HSS 根植于默林的文化和价值观中意味着要在运营的各个阶段优先考虑安全，包括设计和建造以及日常运营。处于各个阶段的“守护魔法”让默林的员工 可以为自身和所有参观者安全开展工作。在很多情况下，“守护魔法”以默林魔法制造 ( MMM ) 团队作为开端 - 这些团队发现、创造、制造和提供新的景点和体验。

只要开始为新的体验或景点进行规划，MMM 团队会研究当地的 HSS 法律以及他们与默林自身全球标准的贴合程度。

他们之后会建立并使用当地经验丰富和值得信赖的专业人员和组织网络，充分了解当地的建造实践，采用当地优质承包商，这些承包商将 按照需要达到的安全标准开展工作。

对于特定的游乐设施和体验，默林人员确保安全功能是设计阶段需要考虑的重要因素，并且在建造阶段要落实这些功能。默林的人员控制和认真监控 建造和制造流程，确保在最高标准下让安全系统等各个方面完工。在这个阶段，他们会亲自进行检测和质量保证检查，和 / 或 聘请独立检查人员担任这些工作。

一旦游乐设施或景点完工或安装好，需要接受一系列检查和测试，确保其完全符合原始设计规格和标准，并且能安全 操作。例如，独立检查机构会安排对新的游乐设施进行具体的测试和检查，确保所有安全功能正常运行，以及达到 标准。默林团队之后会管理委托、培训和交接流程，这些流程会解决相关 HSS 问题，以便他们可以确定所有景点会继续以最高标准运营。

在游乐设施可以进行操作后，默林庞大的工程师团队会确保它们继续安全运行。所有工程师会接受游客设施培训，并且会通过 在 岗观察、绩效监控和审查持续对其进行评估与提升。此外，默林团队会收到游乐设施制造商持续提供的技术支持和协助，以帮助他们确保游乐设施在其整个生命周期 十分牢靠且状况良好。

除了上述专业知识外，公司还会编制安全工作实践准则等一系列具体的程序来帮助确保常规维护始终恰当安全地完成。这些 程序始终包括对全新游乐设施进行使用前检查和测试、应急规划以及 游乐设施疏散惯例。

# HSS：大家共同的责任

每位默林员工都知道他们有义务促进最高 HSS 标准。  
此外，一些角色涉及特定的 HSS 职责：



**工程师** 对每个景点和游乐设施进行设计、开发、建造、安装和维护时全程需要优先考虑 HSS.



**设施维护** 团队通过默林景点和场馆内的重要设施来防止问题出现 以便每位员工、工作人员和参观者拥有他们所需的一切.



**救生员** 负责监督使每位使用公司水上乐园和游泳池人员的安全. 每位救生员都是游泳健将，他们接受过急救培训，并且获得了各种水上救援设备认证.



**医疗团队** 给每个需要急救治疗或感到不舒服的人员提供护理，他们了解快速和专业应对的重要性.



**游乐设施制造商** 帮助开发和打造一流的游乐设施，这些设施绝对不会为了给人们带来兴奋而牺牲安全.



**游乐设施操作员** 对默林游乐设施和景点每个人的安全负责. 在游乐设施投入使用前，操作员完成日常安全检查，并检查游乐设施能否全天正常运行.



**游乐设施救援** 队伍受过专门训练，帮助游客迅速安全地从损坏的游乐设施脱离.



**安全专业人员** 位于默林世界各地的游乐场，助于每位员工理解“守护魔法”的责任.



**安全团队** 负责保护所有游客、动物和默林资产，保障游客在景点开心游览时的安全与安保.



**骑乘设备检查员** 骑乘设备检查员独立于默林集团，每年至少对所有由公司运营和维护的骑乘设备进行一次全面工程检查，以确保其持续处于安全状态.



**动物馆长/水族师** 动物馆长/水族师通过提供必要的福利、生活环境、营养、丰容措施及兽医支持，负责照管默林旗下的动物。他们还承担公众教育、保护行动、繁育计划和动物救援工作。



# 第 5 节

# 控制安排

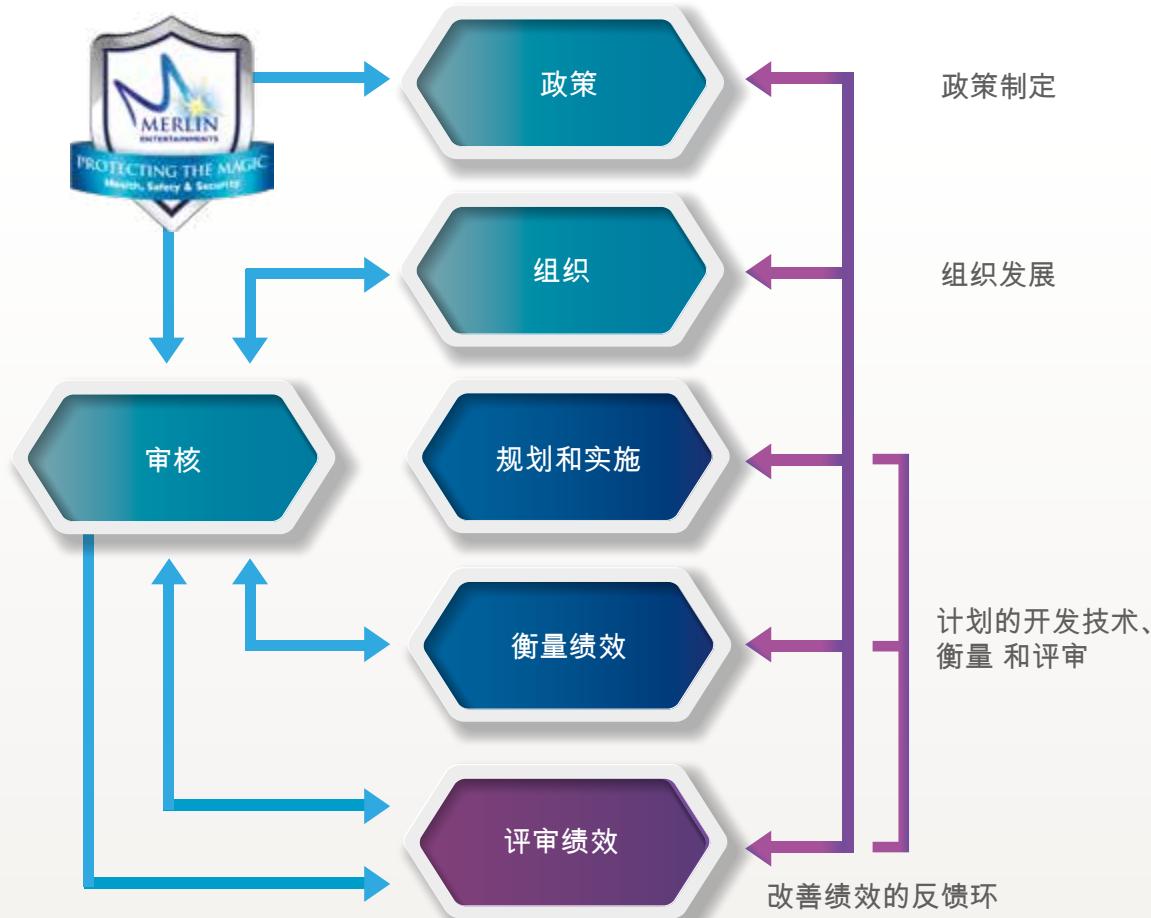
健康、 安全与安保政策



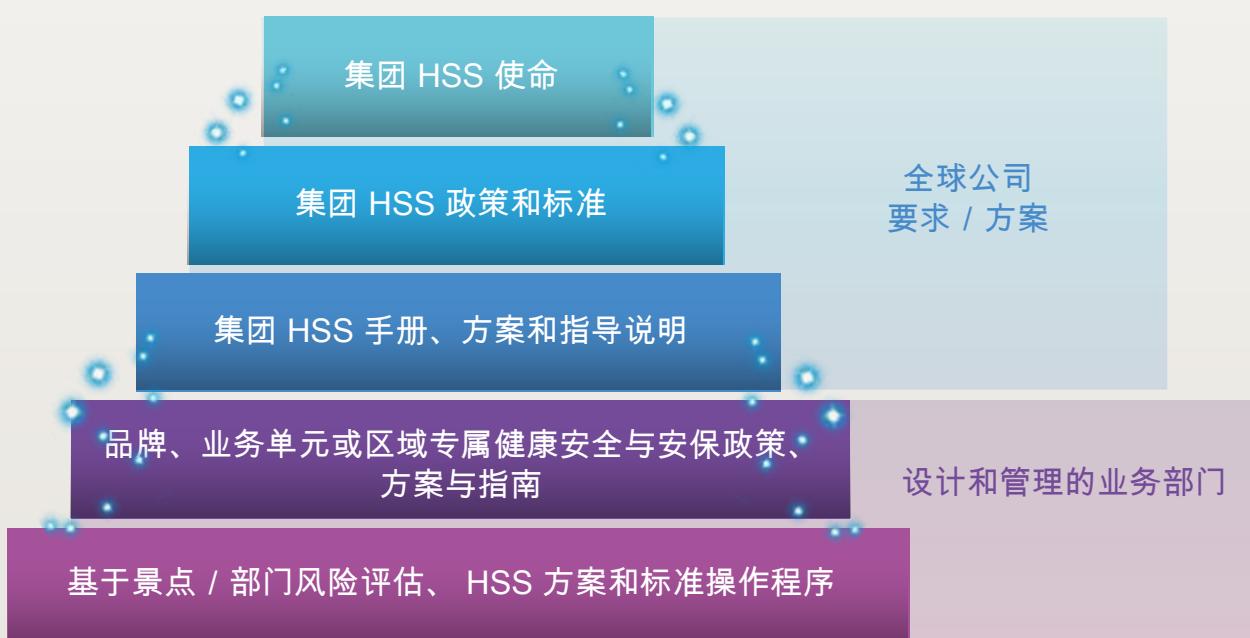
# 默林 HSS 管理系统

默林的 HSS 管理系统和相关的 HSS 政策、标准和指导方针有助于公司达到 HSS 所需的绩效水平。其《HSS 手册》和《全球工程标准》结合了 HSS 管理系统的要素，并由默林的“守护魔法”方案支持，该方案在整个公司内整合了“安全第一”的文化。

管理系统协调 HSS 在全球所有业务运营中处理问题的方式。下图显示了几大要素，这些要素与默林的战略计划一起用于推动 HSS 的持续改进。



第二张图表展示了该系统如何应用于不同的业务级别：



# 承包公司

默林游乐场上所有涉及外部承包商的工程和 / 或合同由默林经理负责，默林经理确保承包商遵守默林的 HSS 规则和程序。

默林经理可以是任何管理职位的员工，也可以是默林任命的雇佣承包商的第三方。下图说明了默林经理为有效控制承包商而使用的HSS 流程。



默林经理必须在承包商在到达相关景点或游乐场之前或之后简要介绍公司的 HSS 要求，并明确规定所有承包商必须遵守这些要求。

默林经理还需告知承包商任何额外、特定于游乐场的安全和安保规则，或引导和工程批准的特殊安排。



## 景点 / 游乐场信息

默林经理负责告知承包商需了解的任何驻场作业或活动造成的任何安全隐患，并与承包商共享此类信息，这有利于承包商在相关景点或游乐场上尽力维持 HSS 标准，确保游客、员工和其他人员的安全。

此外，鼓励承包商审查相关参考文件，例如：

- 游乐场图纸和平面图.
- 风险评估.
- 安全工作规范 / 安全程序.
- 建筑 / 操作手册（如相关）.
- 任何其他有用的信息，如火警测试时间、疏散程序、登录程序、急救信息和安全程序.



## 流程和程序

默林世界各地的景点均有自己明确而全面的 HSS 计划或方案，这些计划或方案履行几项重要职能：

- 描述所有 HSS 事务的优先级.
- 概述在游乐场管理 HSS 风险的措施.
- 详细说明该游乐场领导团队的关键 HSS 角色和职责.
- 说明该景点每位员工的 HSS 相关责任.

每处景点的管理团队均由 HSS 专业人员支持，他们开展两项主要活动，而这两项活动构成默林整体方法的一部分。

1. 风险登记册：用于持续识别、评估和管理安全 / 安保风险。默林景点每年均会编制一份全面的风险登记册，管理团队使用该登记册来关注必要的安全风险控制和景点来年的安全重点.
2. 行动计划：年度行动计划由景点的领导团队编制.

行动计划受各种信息来源的影响，其中包括：

- 景点的风险登记册.
- 例行和年度安全检查和审核.
- 任何未遂危险事件或事故调查.
- 员工反馈.

行动计划可能会导致额外的 HSS 安排，并根据计划进行监控。

此外，HSS 优先级与默林更广泛的管理目标相结合，从而通过实现卓越的健康安全标准来定义良好的管理绩效。

景点均配有特定的 HSS 管理系统，包含安全工作的基本条件，例如：

- 规划活动.
- 游乐设施的安全程序或安全工作规范.
- 安全说明和其他规则或评估.
- 相关安全培训.



## 游乐设施维护和检查

确保默林景点的游乐设施始终安全运行是“守护魔法”的关键要素，需要严格的安全工程方法。反过来，这又依赖于技术精湛和专业人员和工程师。

默林景点和游乐设施均配备一系列强大的维护系统和程序，涉及一套全面的日常、每周、每月和年度维护工作。

游乐设施的维护方案源自游乐设施制造商操作和维护手册中的要求。默林工作人员会根据需要对游乐设施增加任何补充测试或检查。

工作人员会对每套游乐设施的安全关键部件进行日常检查，如制动器、应急装置和安全带。完成检查后，该游乐设施被签署为安全使用，并移交给运营团队进行开放前检查。

补充日常检查是定期、有计划的维护。维护细节和频率因游乐设备而异，工作可在工作时间之外或白天完成，例如，如果游乐设施车辆前往车间进行预定的检查和维修。

其他 HSS 检查是针对特定事件而进行的，例如，如果某游乐设施意外停止。此类事件的发生可能有多种原因，比如游客的行为触发了紧急停车，或者车辆的计算机控制系统报告了故障。驻场工程师精通游乐设施每一技术方面，因此能有效并快速地调查和解决问题。他们会在游乐设施恢复运行之前，进行一系列安全检查。

同时，年度维护和运行检查也由默林工程师和技术人员完成。这些措施包括关闭游乐设施并完全停止使用。这通常发生在初秋，主题公园关闭或有限开放时段。而对于全年开放的景点，则是轮流开放。在工作开始之前，要先制定一个全面的方案，确定需要进行多少“拆卸”和“无损检测”，以及这项工作是否可以由内部进行，或是需要第三方专业人员的协助。

运行检查要求独立的专家检查机构每年检查游乐设施的运行状况和适用性，以便设施能够继续安全使用。检查包括对所有安全关键部件的详细检查。默林工程师负责拆卸每套游乐设施，并为独立检查和无损检测准备好相关零件。工程师们还利用运行检查作为完成年度维护的机会，根据制造商的建议对每套游乐设施进行操作，并在必要时更换零件。

游乐设施通过运行检查、年度维护和功能测试后，检查机构将签发安全证书。通常情况下，证书有效期为 12 个月，不同国家可能有差异。

除这些预定的工作，默林的工程师会定期检查所有游乐设施，并与制造商和检查机构合作，进行“可靠性改进”，以提高生产率、可靠性和游乐设施的使用寿命。审查后，工程师可能会调整特定游乐设施的维护计划，以便设施继续安全运行。



## 第 6 节

# 衡量

健康、 安全与安保政策



# 绩效指标和目标

默林董事会健康安全与安保委员会批准并审议公司年度健康安全与安保绩效指标。

这些指标将传达至各景点和业务单元，以推动其健康安全与安保管理方案与举措的持续改进。随后通过领先指标与滞后指标相结合的方式定期评估健康安全与安保绩效。

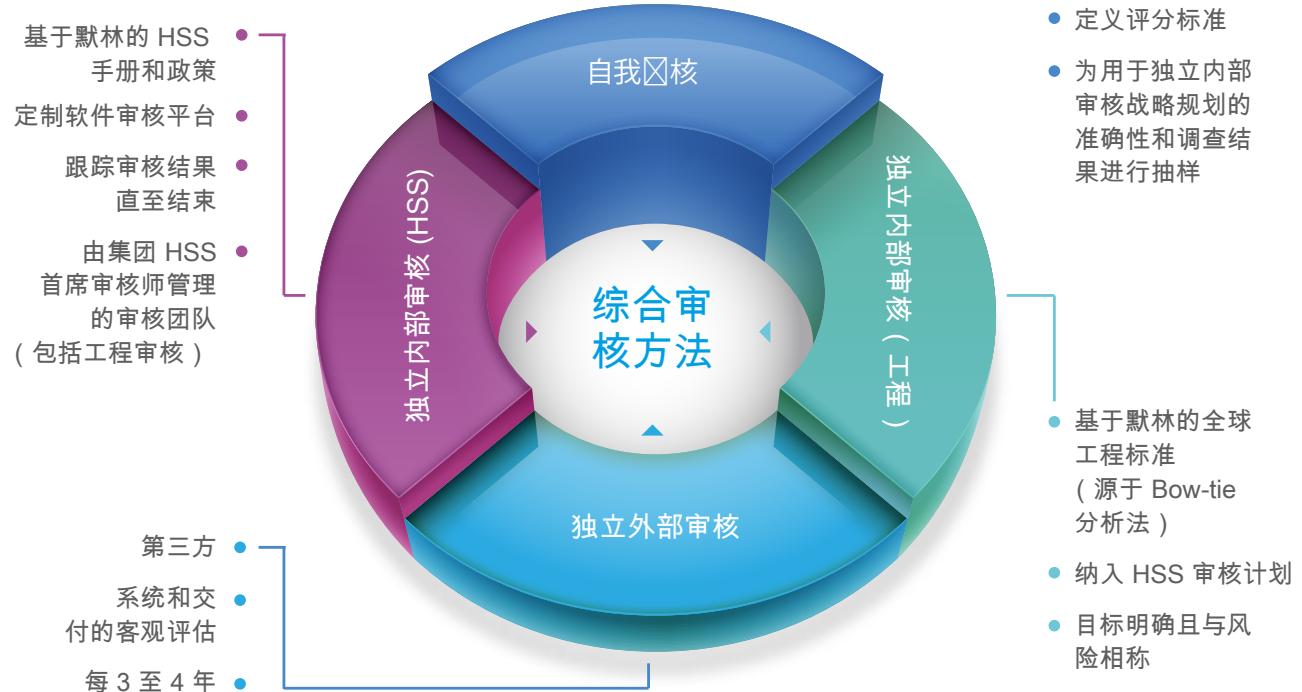
此外，默林要求各景点或业务单元运用年度健康安全与安保行动计划和风险登记册来设定符合其特定需求与活动的目标或优先事项。若具备相关性和成本效益，各景点或业务单元亦可自行设定健康安全与安保目标。

董事会健康安全与安保委员会、区域健康安全与安保委员会及各景点或业务单元均会对照既定的健康安全与安保目标、优先事项及指标进行绩效评估。该评估通常按季度开展，随后发布绩效或进度报告以供信息共享与基准比对。

## 审核 HSS 绩效

默林的综合审核方法是其 HSS 管理系统的一项基本要素，并提供了根据 HSS 政策及其相关标准衡量和评审绩效的重要方法。如下图所示，该方法涵盖三大关键要素：

- 1) 各景点/业务单位开展的定期自我审计；
- 2) 由专业集团 HSS 和工程审核团队进行的独立内部审核；以及
- 3) 由专业第三方定期完成独立外部审核。



总体而言，每处默林景点均接受 HSS 专业人员的例行健康和安全审核，这使他们能够遵守公司的《全球健康和安全手册》和其他安全政策。

安全审核与每年进行的定期安全检查和审核相互补充。其中一些审核为区域性审核，而其他审核是由景

点本身发起，包括通过审查风险评估、工作场所检查、事件数据和评审工作相关的不健康状况来加强对 HSS 安排的监测。如果任何审核发现任何不符合或需要改进的地方，应立即采取行动解决这些问题。



## 第 7 节

# 景点安保

健康、安全与安保政策





默林景点有一系列主动和被动安全措施，以防止公司的游乐场、资产和运营受到损害。措施的核心是员工和安全团队所扮演的角色。安全与安保融入了默林的价值观和文化，每位成员都有重要的角色来确保景点为人们提供安全可靠的游乐场所和游乐体验。

默林的安保团队训练有素，对任何威胁都保持警惕并做出反应；团队全天 24 小时监视或巡逻园区财产，并与有关当局合作排练和执行特定的安全措施。除人员巡逻外，默林还借助闭路电视和其他技术，如车辆上的自动车牌识别，来保护财产、人员和游客的安全，提供额外的安全保障。

由于安保风险与威胁的性质不断演变，默林与当地警方和政府安全机构密切合作，共享相关信息并确保提供得当、适当及强有力的安全保障。在这一过程中，公司将继续审查其安全措施并根据需要进行更新。

默林自身安全系统可迅速识别安保风险和更大范围的安保趋势，无论发生在何时何处。该系统非常智能，在必要时完善其程序并通知默林其他运营点，以便每一景点可以从中吸取教训。

尽管专注于重大安保问题十分重要，但默林在安全方面的成功源自团队每日密切关注各个细节。默林的价值观和入职培训强调员工对工作各环节（包括安保）承担个人责任的重要性。

所有员工，无论身处何职，都有责任保证同事、承包商及游客安全。

他们一直铭记：游客找回其走散的儿童或丢失的财物与保护大型主题公园及其资产同等重要。



# 第 8 节

# 沟通

健康、 安全与安保政策





世界各地的默林员工致力于为游客提供既难忘又安全的体验。  
为此，默林将其健康、安全与安保方案命名为“守护魔法”。  
该方案有三个关键目标：

1

在默林全球业务运营中维护积极、正面及良好的安全文化。

2

提高默林员工和承包商强大有效的健康与安全意识。

3

推动员工积极参与所有健康、安全与安保事务。



“保护魔法”纳入一内部 SharePoint 站点，该站点作为健康、安全与安保相关新闻和信息门户，包含涉及内部政策、指南、培训材料的电子图书馆以及 HSS 相关通讯（如安全公告牌和警报）。此外，员工通过该系统接入公司主动式与响应式健康安全与安保监测及报告体系。

系统包含全球事故记录和调查报告，以及公司审核软件平台，以此广泛地监控 HSS 绩效并分析 HSS 趋势。

默林“保护魔法”( Protecting the Magic ) 行动方针以四大安全价值观为指导准则，这些价值观在全公司范围内广泛推广并要求各级员工践行。



The poster features the Merlin Entertainment logo at the top left, which includes a stylized 'M' and the text 'MERLIN ENTERTAINMENTS PROTECTING THE MAGIC Health, Safety & Security'. To the right of the logo is a blue banner with the text 'SAFETY FIRST!' in white. Below this, the word 'Because' is followed by 'WE...' in large, bold, white letters. The word 'CARE' is written in large, bold, white letters with a blue outline. At the bottom, there are four boxes with text and icons: '致力于安全' with a thumbs-up icon, '行为负责任的' with a checkmark icon, '报告问题' with a speech bubble icon, and '鼓励新想法' with a lightbulb icon.

这些是默林健康安全与安保的基准原则，要求每位员工和承包商在日常决策与行为中理解、认同并践行这些安全价值观。



# 默林安全价值观

C

致力于  
安全

每个人都要把安全放在第一位  
通过在我们的日常决策和行为  
中反映出这种优先级。

A

行为  
负责任的

每个人都必须负责任地行动，  
总是，通过我们的培训 遵守  
所有相关的安全规则和程序。

R

报告  
问题

每个人都必须立即采取行动  
报告任何问题，事故或未遂  
事件，以便进行调查。

E

鼓励  
新想法

每个人都可以提出新的想法，  
或者更好的工作方式，让我们  
可以不断学习和提高。





每一年，默林全球各地的景点和办事处联合起来在全球“安全周”聚焦 HSS，以此弘扬公司共同承担责任的精神。

该安全周通过为期一周的专项活动，旨在提醒所有默林成员在保护自身、同事及公司客人免受伤害方面所承担的重要责任。

这些活动进一步传递：默林所有员工都有责任留意并谈论他们认为可以更有效完成的事情。

员工在每天开始工作时将他们在日常检查中发现的问题告知经理或主管。或者，员工可以发布未遂事件正式报告，该报告将快速发送至相关 HSS 和管理团队进行处理。

此外，默林通过年度员工调查（具体提问有关 HSS 问题），以及结合公司 HSS 审核计划 及其日常 HSS 委员会会议评估业务内 HSS 管理系统有效性和员工“守护魔法”的敬业度。

只有通过每位员工的参与和融入，默林才能实现 HSS 标准，让标准继续提升和超越其法律义务。

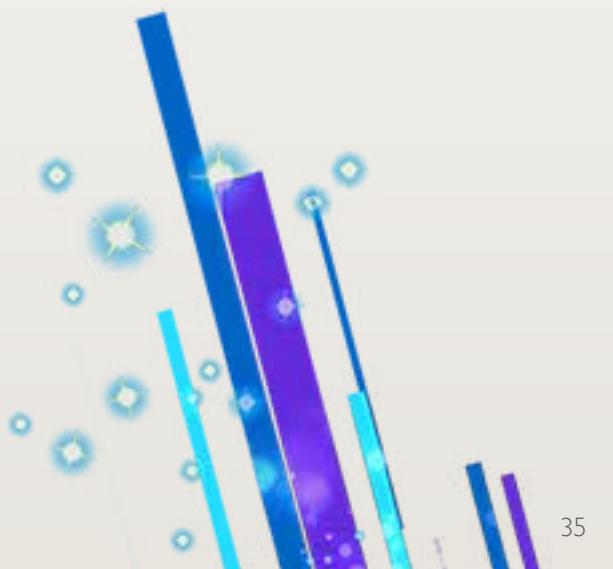
默林致力于在其全球每个景点每天设定并实现世界级的 HSS 绩效。



# 安全永不止步

默林始终将安全放在第一位。我们为整个业务制定的过程、系统和程序以及将游客安全放在心上的庞大团队感到自豪。安全承诺是我们文化中不可或缺的部分，与我们致力于令人们开怀大笑同等重要。

感谢我们从未视安全为理所当然，也未在这方面骄傲自满。这也是为什么我们不断地确认和传递新观念，为我们的游客和员工提升安全性和降低风险。





LEGO、LEGO 徽标、Brick and Knob configuration、Minifigure 和 LEGOLAND  
为 LEGO 集团商标 ©2026 LEGO 集团。  
©默林娱乐 保留所有权利